

# もくじ

## 巻頭言

|                     |             |         |
|---------------------|-------------|---------|
| 3年目を迎えるオンブズマンの思い    | 札幌市代表オンブズマン | 神 谷 奈保子 |
| 令和6年度の活動を振り返って      |             |         |
| ～「カスタマーハラスメント」という言葉 | 札幌市オンブズマン   | 梶 井 祥 子 |
| オンブズマンに就任して         | 札幌市オンブズマン   | 樋 川 恒 一 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| I 令和6年度活動概況 .....                     | 5  |
| 1 苦情申立ての状況 .....                      | 5  |
| 2 苦情処理の状況 .....                       | 7  |
| 3 発意調査の状況 .....                       | 8  |
| 4 是正勧告等 .....                         | 8  |
| 5 現地調査 .....                          | 8  |
| 6 フォローアップ調査 .....                     | 9  |
| 7 令和5年度札幌市オンブズマン活動状況報告書の市長・議長への手交式 .. | 9  |
| 8 その他の活動 .....                        | 9  |
| 9 利用者アンケート結果より .....                  | 11 |
| II 苦情申立て事例(要約)(令和6年度) .....           | 12 |
| 1 健康・福祉・子育て分野 .....                   | 14 |
| 2 教育・文化・観光・経済分野 .....                 | 25 |
| 3 土木・建築分野 .....                       | 30 |
| 4 税・財産分野 .....                        | 40 |
| 5 その他の分野 .....                        | 44 |
| III オンブズマンの発意による調査(令和6年度) .....       | 58 |
| IV 制度の概要等 .....                       | 74 |
| 1 札幌市オンブズマン制度の概要 .....                | 74 |
| 2 苦情処理の流れ .....                       | 76 |
| 3 札幌市オンブズマン制度のあゆみ .....               | 77 |
| 4 歴代オンブズマン .....                      | 78 |
| 5 札幌市オンブズマン条例 .....                   | 80 |